

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum**

Pada penelitian kali ini, tinjauan pustaka merupakan hasil dari penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan. Penelitian sejenis dibutuhkan sebagai referensi agar dapat menambah wawasan dalam menyusun tugas akhir ini. Penelitian tentang kepuasan terhadap hunian sewa atau rumah kos sudah cukup banyak dilakukan.

#### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan referensi pada penelitian ini, maka pada bab ini penulis akan memaparkan beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan yaitu sebagai berikut.

##### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Kost di Bandung (Studi Kasus di Rumah Kos Edwin)**

Penelitian yang dilakukan ini berupa survey pada rumah kost Edwin, usaha jasa yang menawarkan penyewaan kamar kost. Didalam penelitian ini, peneliti menemukan masalah berupa loyalitas konsumen dilihat dari penurunan tingkat hunian dalam waktu dua tahun (2014-2016). Hal ini diduga karena kurangnya kualitas pelayanan seperti tampilan fisik, keterpercayaan, daya tanggap, empati dan jaminan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dalam penelitian lapangan ini, peneliti melakukan observasi non partisipan, wawancara, dan angket. Analisis data yang

digunakan adalah persamaan regresi linier sederhana, korelasi *product moment pearson* dan analisis koefisien determinasi. (Rahayu, 2017)

### **2.2.2 Kelayak Hunian Pada Hunian Sewa Mahasiswa Disekitar Kawasan Kampus USU Medan**

Penelitian ini membahas tentang kelayakhunian di Kelurahan Padang Bulan Medan, merupakan lokasi paling tsrategis dalam pemilihan rumah kos karena faktor akses yang dekat dengan kampus. Selain karena akses atau jarak, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan berhuni dalam hunian sewa adalah harga sewa dan kondisi fisik hunian. Setiap hunian sewa atau rumah kos memiliki ukuran dan fasilitas yang berbeda didalamnya. Penelitian ini membahas aspek-aspek apa saja yang mempengaruhi kelayakan sebuah hunian sebagai tempat tinggal. Hasil penelitian ini akan menunjukkan bagaimana strategi untuk menciptakan kondisi hunian sewa yang baik dan layak huni. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengumpulan data menggunakan kuisisioner.

Hasil observasi terhadap hunian sewa pada lokasi penelitian berupa tipologi bangunan/hunian penelitian yang akan digambar ulang secara 2D atau pun 3D. Konsep kelayakan hunian sewa, akan dianalisa berdasarkan standar dan preferensi penghuni secara deskriptif.

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner, akan diperoleh data numerik dan selanjutnya akan dianalisa secara kuantitatif dan disajikan dalam tabulasi berupa diagram/*chart*. Untuk melihat tingkat kepuasan berhuni diukur menggunakan skala likert 1 s/d 5, sangat baik, baik, cukup, kurang, dan buruk. (Matondang, 2016)

### **2.2.3 Kriteria Kepuasan Penghuni Hunian Sewa (Rumah Kos) Mahasiswa di Sekitar Kawasan Universitas Sumatra Utara**

Dalam penelitian ini membahas tentang Hunian menjadi salah satu kebutuhan utama bagi mahasiswa, khususnya yang berasal dari luar daerah tempat Universitasnya berada. Pilihan untuk menentukan tempat tinggal bagi mahasiswa

tidak hanya pada keadaan hunian saja. Keadaan lingkungan sekitar hunian juga berpengaruh pada penentuan tempat untuk tinggal. Pertimbangan terhadap pemilihan hunian sewa mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu yang menyebabkan terjadinya kepuasan terhadap tempat tinggalnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni hunian rumah kost dan mengidentifikasi tipologi hunian mahasiswa yang ada di sekitar kampus USU.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu data yang di peroleh melalui observasi lapangan dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti, menyebarkan kuesioner dan melakukan studi dokumen/literatur dimana studi ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan literatur, hasil-hasil penelitian, catatan tertulis dan sebagainya khususnya berkaitan dengan kriteria kepuasan penghuni hunian sewa (rumah kost) mahasiswa. Melalui analisis diperoleh kesimpulan bahwa dilihat dari atribut hunian dan lingkungan fasilitas yang paling diminati adalah tempat tidur. Karakteristik bangunan yang pertama adalah kamar tidur, luas kamar dengan prosentase terbesar adalah 4-8 m<sup>2</sup> di tiga daerah penelitian. Tipologi hunian mahasiswa yang ada di lokasi penelitian sesuai dengan teori yang sudah ada. (Ermadani, 2015)

#### **2.2.4 Desain Parkir Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna (studi kasus parkir fakultas teknik sipil dan perencanaan universitas islam Indonesia)**

Parkir merupakan salah satu unsur sarana yang tidak dapat dipisahkan dari sistem transportasi. Transportasi di Indonesia memiliki perkembangan yang sangat pesat. Zaman dahulu orang melakukan kegiatan perpindahan dari satu tempat ketempat lain hanya dengan berjalan kaki, menggunakan hewan dan kendaraan sederhana sehingga tidak ada perhatian secara khusus tentang parkir. Tetapi seiring dengan perkembangan teknologi, sarana transportasi yang ada saat ini sudah sangat beragam seperti sepeda, kereta, bus, becak, motor, ataupun mobil. Aktivitas disuatu pusat kegiatan akan menimbulkan aktivitas parkir juga. Pusat

kegiatan tersebut dapat berupa gedung perkantoran, rumah sakit, pusat perbelanjaan, dan lain sebagainya.

Parkir menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Parkir merupakan salah satu fasilitas wajib yang harus disediakan oleh universitas sebagai pusat suatu kegiatan. Universitas Islam Indonesia menyediakan ruang parkir sebagai salah satu fasilitas penunjang pendidikan. Fasilitas parkir yang disediakan memungkinkan mahasiswa yang memiliki tempat tinggal jauh untuk menggunakan kendaraan sendiri sebagai alat transportasi. Mahasiswa yang menggunakan kendaraan sendiri akan menghemat waktu perjalanan dalam mengikuti kegiatan perkuliahan di kampus.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna parkir motor, Membuat desain pelataran parkir berdasarkan kepuasan pengguna dan mengetahui kelayakan finansial parkir motor. Dalam penelitian ini akan dilakukan analisa yang memperhitungkan nilai benefit dari parkir tersebut

Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode CSI tingkat kepuasan pengguna parkir motor Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan UII adalah cukup . Hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks total yang hanya mencapai 53% dengan interval 51,00-65.00. Hasil perhitungan analisis kelayakan dengan menggunakan metode BCR dengan suku bunga 6,5% umur rencana 50 tahun didapat nilai BCR sebesar 0.00069806 yang berarti pemabangunan gedung parkir tidak layak untuk dilaksanakan

### **2.3 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu**

Untuk mempermudah memahami maksud dan tujuan dalam penelitian terdahulu yang disebutkan diatas sekaligus membandingkan tugas akhir yang diusulkan dengan penelitian sebelumnya, maka dbuat tabel 2.1 sebagai berik

**Tabel 2.1 Pebandingan Penelitian Terdahulu**

<b>Rincian</b>	<b>Rahayu</b>	<b>Judika</b>	<b>Ermadani</b>	<b>Giovano</b>	<b>Ikhsan</b>
Lokasi	Kos-kosan di Bandung ( Rumah Kos Edwin)	Hunian sewa sekitar kampus USU Medan	Hunian sewa mahasiswa di kawasan USU	Parkir Motor FTSP UII Yogyakarta	Rumah kos DI Sekitar Kampus Terpadu UII
Tahun	2017	2016	2015	2017	2019
Parameter Penelitian	kualitas pelayanan	Kelayak Hunian	Tingkat kepuasan	Tingkat Kepuasan dan Analisis	Tingkat Kepuasan Pengguna
	objek penelitian kos-kosan	Objek Penelitian kos-kosan	Objek Penelitian kos-kosan	Objek Penelitian Sepeda Motor	Objek Penelitian Kos-Kosan
	Ada Kuisisioner	Ada Kuisisioner	Ada Kuisisioner	Ada Kuisisioner	Ada Kuisisioner
	Metode Pengamatan langsung di lapangan	Metode pengamatan langsung di lapangan	Metode survei langsung lapangan	Metode pengukuran langsung lapangan	Metode pengamatann langsung ke lapangan
Hasil Penelitian	mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen	penelitian yang akan digambar ulang secara 2D atau pun 3D. Konsep kelayakan hunian sewa, akan dianalisa berdasarkan standar dan preferensi penghuni secara deskriptif	fasilitas yang paling diminati adalah tempat tidur, luas kamar dengan prosentase terbesar adalah 4-8 m <sup>2</sup> di tiga daerah penelitian	CSI tingkat kepuasan pengguna parkir motor FTSP UII adalah cukup nilai indeks total 53% dengan interval 51,00-65.00	-